

STUDIE

Baufinanzierung: Fairness gefragt

Steigende Baukosten und der **starke Zinsanstieg** wirbeln den Immobilienmarkt durcheinander. Für Bauherren wird es da noch wichtiger, einen fairen Finanzierungspartner zu haben. Eine aktuelle Studie zeigt, wer im Kundenurteil punktet

von HANNS-STEFAN GROSCH



Der Boom scheint erst mal vorbei zu sein. Zumindest bei Deutschlands Marktführer im Geschäft mit der privaten Baufinanzierung: „Die Nachfrage ist von einem Tag auf den anderen eingebrochen, viele Projekte im Planungsstadium werden storniert“, sagt Helmut Schleweis, Präsident des Deutschen Sparkassen- und Giroverbands. Grund sei die Verunsicherung der Menschen durch die diversen Krisen. Wegen der gestörten Lieferketten und der hohen Inflation fehle die Kalkulationssicherheit für Bauherren und Immobilienkäufer. Dazu kommt die von der Europäischen Zentralbank eingeleitete Zinswende, die sich drastisch auf die Konditionen für langfristige Darlehen auswirkt. Der Zinssatz für einen typischen Hypothekenkredit mit zehnjähriger Laufzeit kratzt derzeit an der 4-Prozent-Marke – viermal so viel wie vor einem Jahr.

Lange Bindung. Bereits die Mehrbelastung durch einen halben Prozentpunkt ist beträchtlich: So liegt die monatliche Rate bei einem Kaufpreis von 400 000 Euro, 50 000 Euro Eigenkapital, einer Tilgung von zwei Prozent und einem Zinssatz von 3,5 Prozent bei 1705 Euro. Bei 4 Prozent sind es bereits 1860 Euro. Um sich trotz steigender Bauzinsen den Traum vom Eigenheim erfüllen zu können, entscheiden sich Finanzierungskunden für einen niedrigen Tilgungssatz, um

die monatliche Rate möglichst niedrig zu halten, beobachtet Michael Neumann, Chef der Dr. Klein Privatkunden AG.

„In dieser schwierigen Gemengelage wird es noch wichtiger, bei der Finanzierung mit einem fairen Partner zusammenzuarbeiten“, sagt Dr. Claus Dethloff, Geschäftsführer von ServiceValue. Von wem sie sich fair behandelt fühlen, können aus eigener Erfahrung am besten die Kunden beurteilen. Das Kölner Beratungs- und Analysehaus hat deshalb im Auftrag von FOCUS-MONEY erneut Kreditnehmer befragt, wie sie ihren Anbieter anhand von 29 Kriterien einschätzen. Mehr als 2500 Teilnehmer bewerteten insgesamt 35 Unternehmen. Darunter waren 15 Banken und 20 Vermittler, die sich auf Immobilienfinanzierung spezialisiert haben. Die gute Nachricht: „In beiden untersuchten Gruppen hat sich der durchschnittliche Fairness-Wert gegenüber dem Vorjahr leicht verbessert“, sagt Dethloff.

Doch während das Teilnehmerfeld sich bei den Banken einigermaßen homogen darstellt, klafft zwischen den top bewerteten und den schwächsten Vermittlern eine gewaltige Lücke. „Der Abstand hat sich in diesem Jahr noch einmal deutlich ausgeweitet“, erläutert Dethloff. „Drum prüfe, wer sich ewig bindet“ – das Schiller-Motto sollte man auch bei langlaufenden Darlehensverträgen beherzigen. Die Fairnessrankings können hier eine nützliche Orientierung bieten. ■

**FAIRSTER
BAU-
FINANZIERER**

RANKING

**Elfmal „Sehr Gut“,
zehnmal „Gut“**

Wer landet in Sachen Fairness vorn? Das weisen die beiden Rankings für Banken und Kreditvermittler getrennt aus. Insgesamt sind aus Kundensicht 21 von 35 Banken und Vermittlern überdurchschnittlich fair. Die Top-Wertung erhielten in diesem Jahr sechs Banken und fünf Vermittler. Dorthin aufgestiegen ist der Vermittler BauFi Direkt. Die BBBank reihte sich gleich ganz oben ein.

Rangliste

Urteil Unternehmen

BANKEN

- Sehr Gut BBBank
- Sehr Gut comdirect
- Sehr Gut DKB Deutsche Kreditbank
- Sehr Gut ING
- Sehr Gut PSD Banken
- Sehr Gut Sparda-Banken
- Gut Commerzbank
- Gut HypoVereinsbank
- Gut Targobank

VERMITTLER

- Sehr Gut BauFi Direkt
- Sehr Gut Baufi24
- Sehr Gut Interhyp
- Sehr Gut Schwäbisch Hall Baufinanzierung
- Sehr Gut Wüstenrot Baufinanzierung
- Gut ACCEDO
- Gut creditweb
- Gut Dr. Klein
- Gut Hüttig & Rompf
- Gut immo-finanzcheck.de
- Gut KVB-Finanz
- Gut PlanetHome Finanzierung

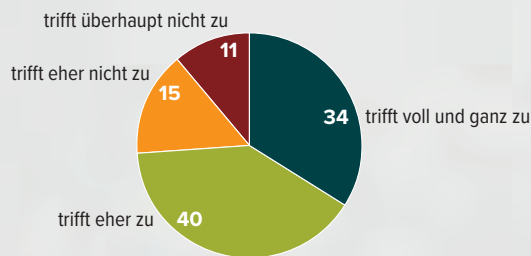
alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

Jeder Vierte ist reserviert

Bemerkenswert: Zwar fühlen sich 85 Prozent der Kunden bei ihrem Anbieter gut aufgehoben, was für eine starke emotionale Bindung spricht – doch nur 74 Prozent würden ihren Finanzierungspartner Freunden und Bekannten weiterempfehlen (s. Grafik).

Weiterempfehlung

„Ich empfehle meinen Baufinanzierer auch meinen Freunden und Bekannten.“ In Prozent der Befragten



Die dauerhaft Fairsten

**Seit 2018 ganz
vorn dabei**

Dauerhaft fair: In diese Rangliste kommen nur Anbieter, die es im Verlauf von fünf Jahren jedes Mal ins Fairness-Ranking geschafft und dabei mindestens dreimal das Gesamturteil „Sehr Gut“ erzielt haben. Das gelang jeweils drei Banken und drei Vermittlern. Die Banken im 5-Jahres-Ranking wurden von den Kunden sogar seit 2018 stets mit „Sehr Gut“ bewertet, bei den Vermittlern meisterte Interhyp diese hohe Hürde. Accedo war vier- von fünfmal „sehr gut“, Baufi24 immerhin seit 2020.



5-Jahres-Ranking

Urteil Unternehmen

BANKEN

- Sehr Gut ING
- Sehr Gut PSD Banken
- Sehr Gut Sparda-Banken

VERMITTLER

- Sehr Gut ACCEDO
- Sehr Gut Baufi24
- Sehr Gut Interhyp

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

So wurden die Rankings ermittelt

Im Auftrag von FOCUS-MONEY hat ServiceValue bereits zum zwölften Mal die Fairness der wichtigsten Baufinanzierer untersucht. Das Kölner Analyseunternehmen hat dazu in einer repräsentativen Online-Studie 2595 Kunden von 15 Banken und 20 Vermittlern zu 29 Service- und Leistungsmerkmalen – den sogenannten Fairness-Attributen – befragt.

Jeder Teilnehmer des Online-Panels durfte im September und Oktober bis zu zwei Baufinanzierer bewerten, bei denen er in den vergangenen 36 Monaten Kunde war. Die Verbraucher gaben 2821 Urteile ab. Daraus ermittelten die Markt-

forscher für jedes Service- und Leistungsmerkmal einen Indexwert. Anschließend berechneten sie die Durchschnittswerte für die Leistungsprofile jedes Baufinanzierers. Werte links vom Gesamtmarkts zeigen ein überdurchschnittlich positives Kundenurteil – hier am Beispiel des Gesamtsiegers Sparda-Banken.

Um die Stärken und Schwächen der Anbieter näher zu beleuchten, definierten die Fachleute fünf Fairness-Kategorien und ordneten ihnen die Attribute zu. Für jeden Bereich ermittelten sie anschließend eine Teilnote. Unter Berücksichtigung der verschiedenen Geschäftsmodelle



unterschieden sie beim Ranking zwischen Banken und Vermittlern.

Das Urteil „Fairster Baufinanzierer“ ergibt sich aus den Bewertungen der fünf Kategorien, die zu gleichen Teilen in das Gesamtergebnis eingeflossen sind: Die Note „Gut“ erhalten alle Unternehmen, die einen überdurchschnittlichen Wert erzielt haben. Wer über dem Durchschnitt aller „Guten“ liegt, bekommt sogar das Spitzenurteil „Sehr Gut“.

29 Merkmale – ein Fairness-Profil



Mittelwerte, gerundet. Quelle: ServiceValue

Faires Produktangebot



Mit der Produktauswahl sind die Kunden überwiegend zufrieden – besonders bei Hüttig & Rompf und der Hypo-Vereinsbank. Verbesserungspotenzial gibt es dagegen beim Kriterium Flexibilität der Produkte. Hier schneiden Targobank und PlanetHome noch am besten ab. Vor allem bei den Vermittlern ist die Schere insgesamt stark auseinandergegangen: Die Besten wurden besser, die Schlechten schlechter.

Faire Kundenberatung



Mit elf Kriterien ist diese Kategorie ein Schwerpunkt – mit den Sparda-Banken und Interhyp an der Spitze. Ausreichend Zeit für die Finanzierungsberatung nehmen sich Hüttig & Rompf und Deutsche Bank, mit Fachkompetenz überzeugen Schwäbisch Hall und ING. Dass ihr Anbieter sie über mögliche Risiken der Finanzierung aufklärt, bestätigen Kunden von DKB und Accedo. Zu Fördermöglichkeiten umfassend beraten fühlen sich Comdirect-Kunden.

Fairer Kundenservice



Die Erreichbarkeit von Mitarbeitern ist eines der wichtigen Items dieser Kategorie. PlanetHome und DKB setzen hier die Standards. Wenn es um die Geschwindigkeit und Qualität der Reaktion bei Problemen geht, haben PSD Banken, Sparda-Banken und Immo-finanzcheck.de die Nase vorn. Besonders auf Zack bei Kundenanfragen ist die HypoVereinsbank, unter den Vermittlern reagiert Interhyp am schnellsten.

Rangliste

Urteil	Unternehmen
BANKEN	
Sehr Gut	comdirect
Sehr Gut	Commerzbank
Sehr Gut	DKB Deutsche Kreditbank
Sehr Gut	ING
Sehr Gut	PSD Banken
Sehr Gut	Sparda-Banken
Sehr Gut	Targobank
Gut	BBBank
Gut	Deutsche Bank
Gut	HypoVereinsbank

VERMITTLER

Sehr Gut	BauFi Direkt
Sehr Gut	Baufi24
Sehr Gut	Hüttig & Rompf
Sehr Gut	Interhyp
Sehr Gut	PlanetHome Finanzierung
Sehr Gut	Schwäbisch Hall Baufinanzierung
Sehr Gut	Wüstenrot Baufinanzierung
Gut	ACCEDO
Gut	creditweb
Gut	Dr. Klein
Gut	immo-finanzcheck.de
Gut	KVB-Finanz

Rangliste

Urteil	Unternehmen
BANKEN	
Sehr Gut	comdirect
Sehr Gut	Commerzbank
Sehr Gut	DKB Deutsche Kreditbank
Sehr Gut	PSD Banken
Sehr Gut	Sparda-Banken
Sehr Gut	Targobank
Gut	BBBank
Gut	HypoVereinsbank
Gut	ING
Gut	Sparkassen
Gut	Volks- u./o. Raiffeisenbanken

VERMITTLER

Sehr Gut	ACCEDO
Sehr Gut	Baufi24
Sehr Gut	Interhyp
Sehr Gut	Schwäbisch Hall Baufinanzierung
Sehr Gut	Wüstenrot Baufinanzierung
Gut	BauFi Direkt
Gut	Dr. Klein
Gut	Hüttig & Rompf
Gut	immo-finanzcheck.de
Gut	KVB-Finanz
Gut	PlanetHome Finanzierung

Rangliste

Urteil	Unternehmen
BANKEN	
Sehr Gut	BBBank
Sehr Gut	comdirect
Sehr Gut	DKB Deutsche Kreditbank
Sehr Gut	HypoVereinsbank
Sehr Gut	ING
Sehr Gut	PSD Banken
Sehr Gut	Sparda-Banken
Gut	Commerzbank
Gut	Sparkassen
Gut	Targobank

VERMITTLER

Sehr Gut	BauFi Direkt
Sehr Gut	Baufi24
Sehr Gut	Interhyp
Sehr Gut	Schwäbisch Hall Baufinanzierung
Sehr Gut	Wüstenrot Baufinanzierung
Gut	ACCEDO
Gut	creditweb
Gut	Dr. Klein
Gut	Hüttig & Rompf
Gut	immo-finanzcheck.de
Gut	KVB-Finanz
Gut	PlanetHome Finanzierung

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis

Bei den Banken die schwächste, bei den Vermittlern die drittschwächste Kategorie. Niedrige Zinsen, flexible Sondertilgungsmöglichkeiten und eine kostengünstige Anpassung der Tilgungshöhe stehen auf der Wunschliste der Kunden. Bei den Zinsen überzeugen Planethome und HypoVereinsbank, bei der Sondertilgung Dr. Klein (Vermittler) und DKB (Bank). Schwäbisch Hall bzw. DKB führen knapp bei der Tilgungsanpassung.

Rangliste

Urteil	Unternehmen
BANKEN	
Sehr Gut	BBBank
Sehr Gut	comdirect
Sehr Gut	DKB Deutsche Kreditbank
Sehr Gut	ING
Sehr Gut	PSD Banken
Sehr Gut	Sparda-Banken
Gut	Commerzbank
Gut	HypoVereinsbank
Gut	Targobank



VERMITTLER

Sehr Gut	ACCEDO
Sehr Gut	BauFi Direkt
Sehr Gut	Baufi24
Sehr Gut	immo-finanzcheck.de
Sehr Gut	Interhyp
Sehr Gut	Schwäbisch Hall Baufinanzierung
Sehr Gut	Wüstenrot Baufinanzierung
Gut	creditweb
Gut	Hüttig & Rompf
Gut	KVB-Finanz
Gut	PlanetHome Finanzierung

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue



MASSTAB: Eine Finanzierung muss die individuelle Situation des Käufers berücksichtigen



Faire Kundenkommunikation

In der Kategorie hält die Branche ihr Niveau weitgehend. Das Kriterium Verbindlichkeit von Aussagen spielt für die Kundenbindung eine herausragende Rolle – ING (Bank) und Dr. Klein (Vermittler) landen hier jeweils vorn. Einen übersichtlichen Tilgungsplan attestieren ihre Kunden Creditweb und DKB. Verständliche Unterlagen liefern u.a. PSD Banken bzw. Schwäbisch Hall, der Informationsumfang passt jeweils bei Wüstenrot und Commerzbank.

Rangliste

Urteil	Unternehmen
BANKEN	
Sehr Gut	comdirect
Sehr Gut	DKB Deutsche Kreditbank
Sehr Gut	ING
Sehr Gut	PSD Banken
Sehr Gut	Sparda-Banken
Gut	BBBank
Gut	Commerzbank
Gut	Targobank
Gut	Volks- u./o. Raiffeisenbanken

VERMITTLER

Sehr Gut	BauFi Direkt
Sehr Gut	Baufi24
Sehr Gut	Dr. Klein
Sehr Gut	Interhyp
Sehr Gut	Schwäbisch Hall Baufinanzierung
Sehr Gut	Wüstenrot Baufinanzierung
Gut	ACCEDO
Gut	creditweb
Gut	Hüttig & Rompf
Gut	immo-finanzcheck.de
Gut	KVB-Finanz
Gut	PlanetHome Finanzierung

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue



Hanseatischer
Börsenkreis
der Universität zu Hamburg e. V.

börsentag 
hamburg

BÖRSE
HAMBURG 

Ein Handelsplatz der Börsen AG



Die Finanz- und Anlegermesse

12. NOVEMBER 2022, 9.30 – 18.00 UHR

HANDELSKAMMER HAMBURG

EINTRITT FREI

ÜBER 70 AUSSTELLER

FACHVORTRÄGE

GEWINNSPIELE

PODIUMSDISKUSSSIONEN

boersentag.de

**25
JAHRE**

In Kooperation mit:



Premium Medienpartner:

Handelsblatt



Platinpartner:

